

ORD N° 6460 / DAP N°6.236/ F-40

- ANT.: 1) Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.
- 2) Decreto Supremo N° 368, de 15.12.2010, publicada en Diario Oficial el 18.03.2011, que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet.
- 3) Resolución N°6.267, SUBTEL, de 14.11.2011, Fija sentido y alcance del Decreto N°368, de 15.12.2010.
- 4) Circular N° 57, de 24.04.2012, de SUBTEL.
- 5) Informe Fiscalización N° 37/F-40, de 17.08.2012, del Depto. Análisis y Planificación de la División Fiscalización de SUBTEL.

MAT: Formula cargo e imparte instrucción, bajo apercibimiento legal.

SANTIAGO, **17 AGO. 2012**

A: REPRESENTANTE LEGAL, VTR BANDA ANCHA (CHILE) S.A.

DE: SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES (S).

Esta Subsecretaría de Telecomunicaciones, a través de la División de Fiscalización realizó fiscalizaciones en terreno, oficinas comercial y técnica de la operadora de servicio de acceso a Internet, "VTR Banda Ancha (Chile) S.A.", según da cuenta el Informe de Fiscalización de ANT. 5), específicamente a las páginas web, a la comercialización de planes o servicios ofertados de Internet, con la finalidad de verificar el cumplimiento al Decreto Supremo N° 368, del 15.03.2011 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, a la Resolución N°6.267, del 14.11.2011, que fijó su sentido y alcance, y al Oficio Circular N°57 de 24.04.2012 de SUBTEL, que instruye sobre ajustes a los contenidos de los respectivos sitios web y adaptar las prácticas de gestión de tráfico.

Producto de lo anterior, esta Subsecretaría de Estado constató las siguientes irregularidades:

- No incluye en su sitio WEB un acceso simple y visible a los Indicadores Técnicos directamente desde la página que describe los planes, dificultando al usuario el acceso a información establecida en el artículo N° 5 del Reglamento respectivo.
- No informa en la Comercialización, las Velocidades, Máxima, Promedio, de subida y bajada nacional e internacional y tampoco la Tasa de Agregación, impidiendo que el usuario se pueda informar con respecto a la velocidad factible de lograr con el plan elegido,

así como que conozca la capacidad que tiene el operador, para satisfacer velocidades internet en situaciones de alta demanda con varios usuarios concurrentes.

Que, en virtud de lo anterior, mediante el presente oficio y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 36° A de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, notifico a Ud. el siguiente cargo:

**CARGO PRIMERO:**

“Haber infringido los artículos 24 H letra d), 24 I y 24 J, de la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168, que consagró el principio de Neutralidad en la Red para los consumidores y usuarios de Internet, en relación con el numeral 3° del artículo 8° del DS N°368 de 2011, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Reglamento que regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, al impedir o restringir el derecho de los usuarios a acceder a la información veraz y actualizada relativa a las características de los servicios de acceso a Internet ofrecidos, a que se refiere el artículo 5° de dicho cuerpo normativo, al no haber incluido en su página WEB un acceso simple y visible a los Indicadores Técnicos directamente desde la publicidad de planes; y al no haber informado en la comercialización detectada, las Velocidades, Máxima, Promedio, de subida y bajada nacional e internacional y tampoco la Tasa de Agregación.”.

Del mismo modo, informo a Ud., en la calidad que inviste, que cuenta con un plazo de 10 días hábiles, contados de la notificación legal del presente oficio, para formular sus descargos ante el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, presentación en la que deberá fijar un domicilio dentro del radio urbano de la Comuna de Santiago y de estimarlo necesario, podrá solicitar un término de prueba, destinado a acreditar los hechos en que basará su defensa, indicando cada uno de los medios probatorios de que se valdrá.

Sin perjuicio de lo anterior, su representada deberá adecuar inmediatamente su conducta a la normativa indicada sobre Neutralidad de la Red en el servicio de acceso a Internet, regularizando esta situación, e informar de aquello, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la notificación del presente oficio. Esta orden se efectúa bajo el apercibimiento dispuesto en el artículo 38° de la Ley General de Telecomunicaciones.

Le saluda atentamente,

  
**JORGE MOLINA OSORIO**  
Subsecretario de Telecomunicaciones  
Subrogante

CTA/JBD/jbd

DISTRIBUCIÓN:

- Representante Legal, VTR Banda Ancha (CHILE) S.A., Avenida Del Valle N°534, Piso 6, Huechuraba.
- División Jurídica.
- Departamento de Análisis y Planificación.
- Equipo clasificador (ci).
- Oficina de Partes ✓



CARGO N° 6460

EN SANTIAGO, a veinticuatro de Agosto de dos mil doce, siendo las 15,50 horas en Avenida Del Valle Sur N° 534 Ciudad Empresarial, Comuna de Huechuraba, notifiqué al representante legal de **VTR BANDA ANCHA (CHILE) S.A.**, el cargo N° 6460/DAP N° 6236 F-40 de fecha 17 de Agosto de 2012 e informe fiscalización adjunto, por cédula que le deje en copias íntegras de todo con una persona adulta de ese domicilio, secretaria de recepción nombre Alejandra Leyton y se excusó de firmar.

Drs. \$ 30.000.-